

F
RD
0516



BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA



MANUAL DEL MENSAJERO

Departamento de Organización, Sistemas
y Procedimientos

Santo Domingo, D. N.
Octubre de 1987

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA

MANUAL DEL MENSAJERO

**Departamento de Organización, Sistemas y
Procedimientos**

**Santo Domingo, D. N.
Octubre de 1987**

1920
COP 211

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA

BIBLIOTECA

91-790

22-7-91

Donación

INDICE

	Página
Dedicatoria	
I Generalidades.	2
II El Mensajero, Definiciones.	3
III Tareas Típicas.	3
IV Cualidades y Requisitos.	6
V Dificultades del Puesto.	7

Composición, Diagramación e Impresión:
División de Impresos y Publicaciones del
Banco Central de la República Dominicana

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA
Calle Pedro H. Ureña esq. Leopoldo Navarro
Santo Domingo, República Dominicana

10/6/92

890301

DEDICATORIA

Las autoridades del Banco Central se sienten muy complacidas de proporcionar a sus Mensajeros esta guía o manual esperando que su contenido sea de provecho tanto en lo personal como en lo profesional; les sirva para aclarar conceptos, ideas, y les ayude a perfeccionarse de la forma que la Institución les necesita.

Tú, Mensajero, eres un miembro de importancia muy relevante en todas las instituciones donde prestas tus servicios, y tu colaboración en el desarrollo y ejecución de las actividades propias de la Institución, es lo que el Banco desea agradecer con la publicación de este Manual.

Recuerda Mensajero, SIN TI, el trabajo en la oficina se detiene.

El Banco Central les alienta a seguir cumpliendo con ahínco su importante misión y a buscar día a día la superación.

I. GENERALIDADES

La distribución por el interior de una empresa de las comunicaciones escritas demanda claramente tener al alcance, los medios de transmisión adecuados en cada caso. Hay en la actualidad diferentes medios mecánicos que sólo en parte suplen esas necesidades y que no han podido sustituir la conveniencia de contar con el medio de transmisión tradicional que es el hombre.

El empleo de los mensajeros es de suma importancia, pues se ha comprobado que es perjudicial para los fines de una perfecta ejecución del trabajo, obligar continuamente a quien lo efectúa a interrumpir el ritmo de ejecución para realizar un nuevo trabajo o para entregar el ya terminado. Se hace necesario asignar estas funciones a personas dedicadas a realizar ese tipo de trabajo propiamente dicho.

Por lo tanto, el empleo del mensajero es particularmente recomendable en las empresas de grandes dimensiones, donde las distancias que haya que recorrer sean bastante largas.

Conociendo las características de nuestro Banco, resalta la conveniencia de utilizar el vehículo -hombre-, es decir, personas especializadas en estas labores como son los mensajeros.

La esencia del trabajo realizado por el Mensajero, se puede describir como un conjunto de pequeños servicios que enlazan las diferentes actividades de la oficina para facilitar el logro de los objetivos finales de la empresa.

La importancia de cada uno de estos PEQUEÑOS SERVICIOS se pone en evidencia cuando no funcionan correctamente como deben.

Existen en nuestro Banco una serie de medios mecánicos para la transmisión de información escrita como son tubos neumáticos, teléfono, interfono, que son sólo un complemento de ayuda para la gama de variadas funciones que los Mensajeros tienen que desarrollar dentro de la Institución.

Por todo esto, el Mensajero del Banco Central debe conocer la Institución. Debe saber la ubicación de los departamentos en todo el edificio y a su vez dentro de cada planta dónde está físicamente cada área o dependencia. De igual forma, conocer a sus funcionarios y ejecutivos, la categoría de cada uno y cómo dirigirse a los mismos.

II. EL MENSAJERO. DEFINICIONES.

De la palabra Mensajero el diccionario dice lo siguiente:

Persona que lleva un recado, despacho o noticia a otra. Sin embargo, el campo de actividades del Mensajero es tan amplio e importante para que el trabajo de la oficina no se detenga, que podemos definirlo de muchas formas, de las cuales aquí citamos algunas.

- Mensajero es la persona que distribuye la correspondencia y otros documentos dentro y fuera de la entidad.
- Es la persona que lleva y trae mensajes orales y escritos.
- Mensajero es la persona que colabora en las labores de oficina tales como, sellar y numerar correspondencia y documentos, preparación de juegos de cartas para las secretarías, revisión de la existencia del material gastable, manejo de la máquina fotocopidora y otras.

III. TAREAS TÍPICAS

Los Mensajeros del Banco Central dependen de la División de Mayordomía de la Subdirección de Conservación de Edificios perteneciente al Departamento Administrativo. Co-

nociendo esto, a la División de Mayordomía le corresponde asignarte el área del Banco donde vas a desempeñar tus funciones, tramitar tus permisos de salida, licencias en caso de enfermedad, vacaciones y otro tipo de acción que requiera su aprobación. En cambio, en el Departamento donde estás destinado a realizar tus tareas, se encuentra en la persona de su Director, tu jefe funcional, es decir, a quien debes responder por todas tus acciones.

En nuestro Banco Central, tú mensajero, realizas una serie de actividades sumamente amplias e importantes. Vamos a describir aquí las más frecuentes y al mismo tiempo darte algunas recomendaciones que te ayuden a desenvolverte mejor y de la manera que el Banco te necesita.

A.- Sobre el Manejo del equipo para la reproducción de **documentos**.

Esta es una de las actividades que con mayor frecuencia vas a desempeñar, por lo tanto, debes conocer cómo usar la fotocopidora, su mecanismo, puesto que son equipos delicados, muy costosos para el Banco y están formados de elementos altamente sofisticados.

Existen en el Banco Central varios tipos de máquinas fotocopadoras que varían según las tareas que se obtienen de ellas. El mensajero preocupado en ser útil realmente a su institución, se interesará por conocer las particularidades propias de cada máquina para de esta forma poder complacer lo más acertadamente los pedidos que se te hagan.

B. Como un elemento importante de apoyo a las Secretarías del Banco, los Mensajeros tienen la tarea de realizar el **recibo de la correspondencia** que llegue al departamento donde realiza sus labores.

Para que puedas realizar esta función deberás tener en cuenta lo siguiente:

- Utiliza iniciales claras con el fin de que no haya confusiones a la hora de establecer responsabilidades.

- Recibe cada documento en forma individual
- Verifica que has colocado la fecha y hora de recibo correctamente.
- Utiliza siempre bolígrafo o felpa. No debes utilizar lápices, así evitarás que puedan borrarse las iniciales colocadas.
- Verifica que los documentos que recibes corresponden a las anotaciones realizadas en el libro, evitando así que recibas documentación destinada a otros departamentos.

C. Como una tarea complementaria de lo anterior y típicamente asignada a tí Mensajero está el **trámite de la correspondencia**, es decir, la distribución y envío de los documentos a su destino.

Al igual que la tarea anterior tenemos unas recomendaciones que debes tomar muy en cuenta y que te facilitarán tu labor:

- Cuida con esmero del libro de correspondencia.
- Verifica siempre que la correspondencia que llevas sea recibida por la persona autorizada para ello.
- Guarda la máxima discreción respecto a los documentos que pasan por tus manos.

D. Sobre la **revisión de la existencia del material gastable**.

¿Te imaginas qué pasaría en una oficina si el papel, las cintas para las máquinas de escribir, bolígrafos, lápices y otros útiles se agotaran? El caos se produciría, por eso es necesario que haya una persona que con dedicación haga revisiones cada cierto tiempo de ese material, con el objeto de que siempre haya en existencia.

Esa persona eres tú, el Mensajero de esa oficina que pendiente de los materiales que más se utilizan en esa área, vigilará para que éstos se repongan. Además no olvides to-

mar en cuenta que los pedidos se elaboren en la fecha indicada y contengan los códigos de material adecuados.

E. Preparación de Juegos de Cartas para las Secretarias.

Cuando una secretaria en nuestro Banco está apurada porque tiene que escribir a máquina una o varias cartas y despacharlas rápidamente, sentirá gran alivio si encuentra los juegos de cartas u oficios ya preparados, o sea, el original y las copias necesarias en cada caso. Tu Mensajero vas a realizar esa labor en el Banco que por pequeña que parezca, la secretaria primero y el personal en general, después te agradecerán.

IV. CUALIDADES Y REQUISITOS

Por la oportunidad que tienen los mensajeros del Banco de relacionarse con todos y cada uno de los empleados que laboran en el mismo, existe una serie de características o cualidades personales que los empleados y funcionarios que trabajan contigo saben apreciar. Son éstas las siguientes:

Tu apariencia física. Debe ser ésta una preocupación constante. Un cuidado esmerado de tu aspecto personal y vestimenta proyectará una imagen favorable de tí y de tu Banco Central. No olvides que la Institución contribuye espléndidamente para que con poco esfuerzo puedas cumplir con esta cualidad, pues te proporciona vestuario consistente de: dos camisas, dos pantalones, dos corbatas y unos zapatos cada seis meses.

Trato agradable.

¿Qué impresión causaría un mensajero arisco, de trato áspero, poco cortés, que responda con evasivas a las peticiones de trabajo que se le asignen? Tú mismo, Mensajero de este Banco, pedirías colaboración a una persona con cualidades tan negativas?

Por supuesto que no. Por eso recuerda siempre que tu oportunidad de relacionarte con todos los niveles jerárquicos del Banco te reclama una especial habilidad para tener un trato agradable con los demás. Las buenas relaciones en el trabajo comienzan desde la base del respeto y la consideración que haya entre los empleados.

Discreción. Es esta una cualidad muy importante en tí, Mensajero. Por tus manos pasan todo un tipo de documentos, confidenciales o no, importantes y menos importantes, pero todos deberán estar respaldados por tu discreción.

Cooperación. Mensajero, tu trabajas con muchas personas que necesitan de tí, de los servicios que tú les proporcionas, por eso para ser un buen mensajero estarás siempre dispuesto a proveer tu ayuda a quien la necesite.

Un mensajero ideal sentirá satisfacción de ayudar a los demás.

Sentido de superación. A través del tiempo ha sido una constante del Banco tener en cuenta el sentido de superación que tengan todos y cada uno de sus empleados. La disposición y capacidad para aprender y desarrollarse, para alcanzar nuevos puestos que te proporcionen progreso profesional y económico, debe ser una meta constante para tí. El Banco te necesita y te recompensará por ello. Una persona sin deseos de triunfar se vuelve una persona apática y desagradable. No permitas que tu carácter se torne de esta manera. Supérate, busca nuevos horizontes que te lleven progreso y felicidad. No olvides que el Banco también te va a ayudar a ello pues cuenta con programas de capacitación y adiestramiento para todos sus empleados.

V.- DIFICULTADES DEL PUESTO.

Te vamos a exponer aquí algunos consejos útiles que te ayudarán a desenvolverte mejor.

- Organiza tus movimientos para evitar desplazamientos inútiles.

- Clasifica por destinatario, en caso de ser más de uno, las órdenes recibidas, de modo que durante un mismo recorrido puedas realizar todas y cada una de las tareas encomendadas.
- Utiliza para trasladar los documentos que transportes la carpeta que para tal fin proporciona el Banco. De esta forma los mismos estarán protegidos, evitarán deformaciones y pérdidas.
- Cuando sean varios pedidos los que recibas casi simultáneamente, pensarás ¿Qué debo hacer primero? piensa primero ¿cuál es la categoría o jerarquía de la persona que te pidió tus servicios? Recuerda que en el Banco hay funcionarios, a cargo de los diversos departamentos del Banco, o sea Directores, hay también Jefes de División, Encargados de Unidad y otros.

La pauta a seguir en los casos en que se presenten varios mandatos a la vez, dependerá de dos cosas:

- De la jerarquía de la persona de la cual hemos recibido el mandato, y
- De la urgencia de los mismos.

Lo importante es saber que atenderás los mandatos a medida que se te han solicitado y si se presentasen casos en que no has podido atender con prontitud, explicar en todos los casos los motivos por los cuales nos hemos visto impedidos de poder efectuarlos en forma rápida y eficiente.

Otra situación que debes enfrentar cuando estés desplazándote de un lugar a otro de nuestro Banco, es el congestionamiento de los ascensores, problema éste que si no lo sabes enfrentar, podrá hacerte perder mucho tiempo.

Ten en cuenta dos cosas:

- a) Usa el ascensor cuando las distancias entre los departamentos a los que te diriges resulten largas. Por ejemplo, más de dos pisos de diferencia de un lugar a otro.

- b) Utiliza las escaleras en los casos de distancias muy cortas.

Otro aspecto muy frecuente al que te vas a tener que enfrentar es el congestionamiento de las máquinas fotocopadoras del Banco. La norma sería trasladarte a la máquina fotocopadora más próxima. De no encontrar alguna máquina deocupada, tratarás de explicar la situación a la persona que te dió el mandato.